

## ACUERDO

Reunidos, a 15/03/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Xfera Móviles, S.A. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, \_\_\_\_\_, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

## ACUERDAN

**PRIMERO.-** Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por (en adelante PARTICULAR), por las incidencias relativas a la facturación de un servicio contratado a través del portal [www.yoigo.com](http://www.yoigo.com), del que es responsable Xfera Móviles, S.A. (en adelante Yoigo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora contrató servicio de línea fija, adsl y móvil. Según alega la particular, transcurridos los 12 meses de la permanencia y solicitar la baja del servicio, desde la reclamada le remitieron un cargo por un importe de 201 Euros en concepto de penalización. Además, siguiendo las indicaciones facilitadas, procedió a la devolución del router. No obstante y habiendo solicitado una solución en reiteradas ocasiones, desde la reclamada no ha recibido una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita el abono del importe cobrado indebidamente y compensación por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Yoigo, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Yoigo ha procedido a la anulación de la factura de penalización de 145 Euros vinculada a la permanencia con fecha inicial 03/01/2018 y fecha fin 02/01/2020 y como gesto comercial ha condonado el resto de la factura que corresponde a las cuotas de los servicios, consumo y terminal y asciende a un total de 56,20 Euros. Que la penalización a día de hoy es de 110 Euros por lo que quedan 16 cuotas de 8 Euros cada una + el pago final de 169 Euros. Que a fecha de hoy el importe de penalización que debería pagar si cursara la baja en Yoigo sería de 404 Euros (impuestos incluidos).

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

**SEXTO.-** Que la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Yoigo del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

**SÉPTIMO.-** Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de Confianza Online, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 15/03/2019.

Xfera Móviles, S.A.